

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA**

**Nivel de satisfacción de familiares de los pacientes  
hospitalizados, sobre la calidad de atención que brinda  
la enfermera en la unidad de cuidados intensivos de un  
hospital nacional de Huaraz – 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista

**AUTOR**

Jhossy Aleny REMIGIO TORRE

**ASESOR**

María Jakeline CUÉLLAR FLORENCIO

Lima - Perú

2018

## RESUMEN

AUTOR: Jhossy Aleny Remigio Torre.

ASESOR: Mg. María Jakeline Cuéllar Florencio.

El presente estudio tubo como **objetivos:** Determinar el nivel de satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados, sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2017.

**Metodología:** La investigación tiene enfoque cuantitativo de nivel aplicativo, de tipo descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los familiares de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos, la muestra es no probabilística por conveniencia en un número de 30. Para la recolección de datos la técnica que se uso es la entrevista y el instrumento un formulario tipo escala de lickert modificada, aplicada previo consentimiento informado. **Resultados:** Del 100% (30), el 73% (22), de los familiares tienen una satisfacción mediana mente favorable, el 17% (5) presentan una satisfacción alta y el 10% de los familiares tienen una satisfacción baja con respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Víctor Ramos Guardia es de mediana satisfacción, Los aspectos referidos a medianamente satisfactorios están dados por que la enfermera brinda información sobre los procedimientos y cuidados que le van a brindar a su familiar, y que existe un trato respetuoso y cortes. Por el contrario lo hace desfavorable pues las enfermeras no se identifican y no saludan.

**PALABRAS CLAVES.** Nivel de satisfacción, Calidad de atención, profesional de enfermería, unidad de cuidados intensivos.

## SUMMARY

AUTHOR: Jhossy Aleny Remigio Torre.

ADVISOR: Mg. María Jakeline Cuéllar Florencio.

The present study had as **objectives**: To determine the level of satisfaction of the relatives of hospitalized patients, about the quality of care provided by the nurse in the intensive care unit of the Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz 2017. **Methodology**: The research has a focus quantitative level of application, simple descriptive type of cross section. The population was made up of all the relatives of the patients hospitalized in the intensive care unit, the sample is not probabilistic for convenience in a number of 30. For the data collection the technique that was used is the interview and the instrument a form type modified lickert scale, applied with prior informed consent. **Results**: Of the 100% (30), 73% (22), of the relatives have a medically favorable satisfaction, 17% (5) have a high satisfaction and 10% of the relatives have a low satisfaction with respect to the quality of care provided by the nurse. **Conclusion**: The level of satisfaction of the relatives of the patients hospitalized in the intensive care unit of the Víctor Ramos Guardia Hospital is of medium satisfaction. The aspects referred to are fairly satisfactory given that the nurse provides information on the procedures and cares that the patient receives. They are going to provide their family member, and that there is a respectful and courteous treatment. On the contrary it makes it unfavorable because the nurses do not identify and do not greet.

**KEYWORDS.** Level of satisfaction, Quality of care, nursing professional, intensive care unit.